# 具体的取り組みについて

～おいしい水計画アクションプランについて（一部抜粋）～

## 水道水に対するイメージ転換

水道水の現状や水源から蛇口までの各プロセスでの当局の取り組みをわかりやすくお伝えし、水道水に対するマイナスイメージの払拭、プラスイメージへの転換を図る。

# 浄水場見学・水道記念館

市内の小学校（４年生）の社会見学を中心に、幼稚園、保育園から、大人と幅広い世代の方々に、実際に水道ができるまでの工程を見学いただき、水道に対する正しい認識の習得を目指す。また、「安全でおいしい水」は水源である淀川の自然環境を大切にしていくことから、水道記念館にて琵琶湖・淀川に生息する淡水魚を展示し、全般的な水環境の学習を行っている

浄水場見学者数（浄水場別）

| | 柴島 | | 庭窪 | | 豊野 | | 合計 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 件数 | 人数 | 件数 | 人数 | 件数 | 人数 | 件数 | 人数 |
| 2008年度 | 284 | 16,564 | 41 | 3,657 | 5 | 459 | 330 | 20,680 |
| 2009年度（4月～12月） | 238 | 13,122 | 34 | 3,085 | 7 | 640 | 279 | 16,847 |

水道記念館入館者数（分類別集計）

| | 一　般 | | | | 団　体 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 男 | 女 | 子ども | 合計 | 小学校 | その他団体 | 合計 | 合計 |
| 2008年度 | 20,401 | 21,675 | 27,828 | 69,904 | 15,278 | 12,949 | 28,227 | 98,131 |
| 2009年度（4～12月） | 15,761 | 16,305 | 20,998 | 53,064 | 12,560 | 8,926 | 21,486 | 74,550 |

（注）男・女は高校生以上、子どもは中学生以下（性別区分なし）

# 水道教室・出前講座

市内の小学校（４年生）の社会課授業の一環として、水道局から講師を派遣して、浄水工程や水道実験を学習、体験していただいている。
平成９年度から、小学校を対象にスタート。現在は、大阪市の出前講座や、多くの女性教室に受講いただいている。また、最近では、水道局職員がキャラクターに扮して説明することで、楽しく学んでいただけるものとなっている。

## 水道教室実績

| | 小学校 | | 大阪市出前講座 | | その他 | | 合計 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 回数 | 人数 | 回数 | 人数 | 回数 | 人数 | 回数 | 人数 |
| 2008年度 | 125 | 5921 | 2 | 56 | 23 | 725 | 150 | 6702 |
| 2009年度（4月～12月） | 78 | 3236 | 15 | 304 | 25 | 789 | 118 | 4329 |

# 水源地ツアー

アンケート結果で不安の高かった水源水質について、琵琶湖とその源流を訪れ、お客さま自身に水質チェックをしていただくことで、水源水質に対して正しい認識を持っていただくことを目的に、春、秋の年2回バスツアーを実施

**H20年度アンケート結果**

水源に対する印象
↓
第2回９４%、第3回８１%
の方が変わったと回答
（うち、思ったよりきれいだということがわかったと回答した方
第2回９５%　第3回８３%）

行程 ： 大阪⇒ 大津港 ～琵琶湖湖上（採水・水質調査・講義・昼食）～
⇒道の駅お米プラザ⇒比良元気村⇒北小松用地⇒大阪

# ぴゅあら体操キッズプログラム

次世代を担う子どもたちが、水道に親しむきっかけづくりとして、当局のイメージキャラクター「ぴゅあら」「じゃぐ爺」が幼稚園、保育所を訪問し、一緒に体操できる「ぴゅあら体操」を行うとともに、紙芝居を通して、手洗い、うがいなど水の大切さのPRを実施

## ぴゅあら体操概要

・歌　　井上あずみ　氏
・振付　佐藤　弘道　氏

ぴゅあら体操実績

| | 件数 |
|---|---|
| 2007年度 | 37 |
| 2008年度 | 26 |
| 2009年度<br>(4月～12月) | 21 |

# なにわ育ちのおいしい水
# ほんまや

「局経営方針」及び「おいしい水計画アクションプラン」に位置づけ、手に取りやすいペットボトルで、より多くの方に、直接飲んでいただくことにより、水道水の安全性とおいしさを実感していただくことを目的として販売を開始。

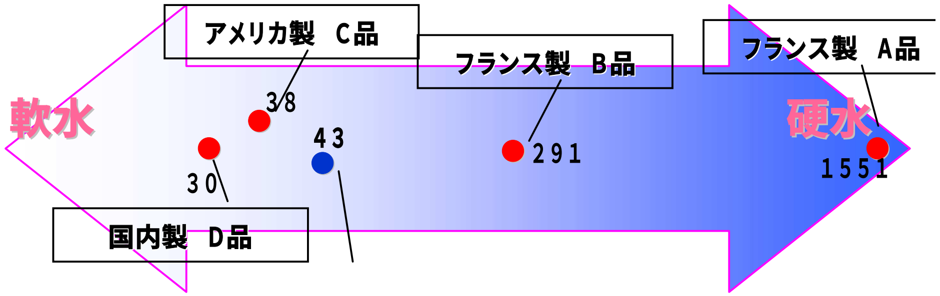
「ほんまや」は、ほんまのほんまに安全でおいしい大阪市の水。
適度にミネラルを含んだすっきりと、くせのないまろやかテイスト。
ひと口飲めば、「あっ、ほんまやっ」と、そのおいしさを実感していただけます。

○ 品名（内容量）：ボトルドウォーター（500mL
○ 原材料名：水道水（高度浄水処理水）
○ 賞味期限：製造から2年

あっ

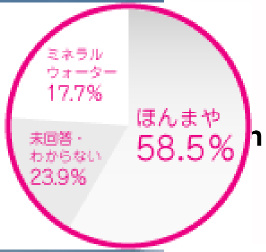
「ほんまや」は、大阪市の浄水場から出来たての水道水を、厳選された品質管理のもとフレッシュパックしています。
　おいしさの秘密は、「高度浄水処理」、オゾンと粒状活性炭の処理をプラスすることにより、ミネラルなどの主要成分以外は、ほとんど除去され、淀川本来の水の恵み、おいしさを再現しています。

## 「ほんまや」の硬度とミネラルバランス




**ほんまやブラインドテスト**
**（市販のミネラルウォーターとの飲み比べ結果）**

**多くの方々が、「ほんまや」がおいしいと絶賛！**




### 「ほんまや」の栄養成分（100mlあたり）

エネルギー、たんぱく質、脂質、炭水化物・・・0
ナトリウム・・1.95mg　　カルシウム・・・1.3

マグネシウム・・・0.24mg　　pH・・・7.6
硬度　・・・　約43mg／▲(軟水)

# 「ほんまや」実績状況

形　状：５００ｍｌ　ペットボトル
原材料：水道水（高度浄水処理水）
価　格：１００円（直接販売価格）
寄　付：１本につき２円を、大阪市
　　　　文化集客振興基金に寄付

## 販売実績
（平成２１年１２月末現在）

▲　販売開始：平成１９年３月３０日
▲　累計本数：約５０万本（平成21年12月末）
▲　取扱店舗：約２５０店舗、
▲　主な販売場所

（市関係）市役所、区役所（16区）、地下鉄一部駅売店、水道局営業所　ほか
（文化・集客施設）海遊館、歴史博物館、通天閣、天王寺動物園、水上バス　ほか
（公園・スポーツ）長居・花博公園、中央体育館、スポーツセンター・プール　ほか
（病院）総合医療センター、十三市民病院、市立大学病院、淀川キリスト病院　ほか
（ホテル）ラマダホテル、ヴィアーレ　ほか
（一般売店）いちびり庵（おみやげ物店）　ほか
（自動販売機）１１９台

### ○　職員のお客さま志向の意識向上！さらなるPRを

イベント等に積極的に参加し、販売することで、自ら作っている商品を買っていただく難しさを体験することにより、職員のお客さま志向の意識の向上に寄与している。また各部局の会議等で、「ほんまや」を利用いただくことによりPR効果が向上！

※　会議、イベント参加実績　年間約100回以上
（主な会議、イベント）
外務大臣サミット、なにわ元気アップ会議、
世界陸上、オリックスバファローズ市民デー、
御堂筋ＫＡＰＰＯ
水都大阪２００９イベント、シティハーフマラソン、
ビーチバレーワールドツアージャパン
など、参加多数

# 水都版「ほんまや」の販売

**<u>水都大阪２００９の開催決定</u>**

↓

**ペットボトル水「ほんまや」を活用した水の都・大阪市のイメージＵＰ戦略として本市の政策提案支援制度に提案**

↓

**<u>水都版「ほんまや」の販売</u>**

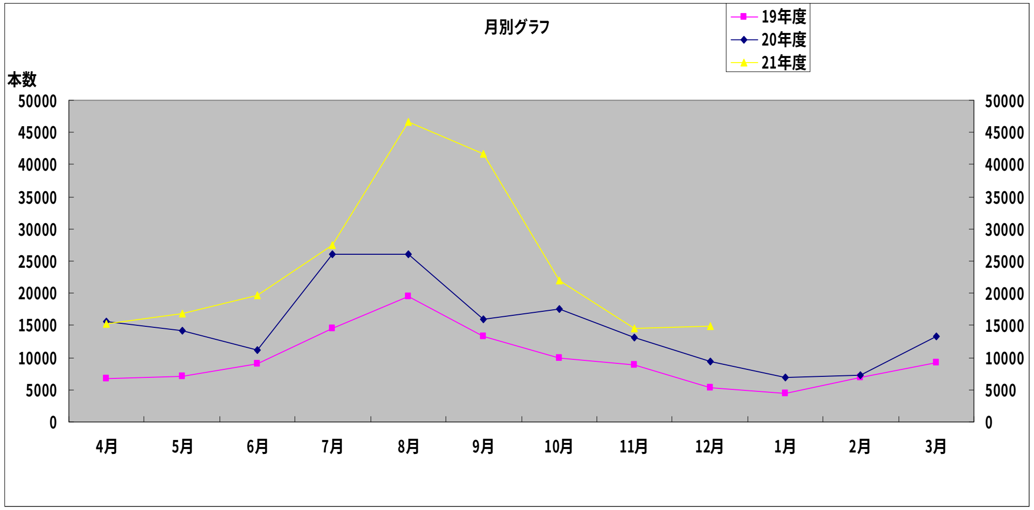
**<u>水都大阪２００９での取組み</u>**

- 水都会場にほんまや専用自動販売機の設置
- 水都会場にてほんまや販売（ローズカフェほか）
- 水都関連イベントでの販売（水都劇場▲おとしイベントほか）
- 収益の２％を実行委員会に寄付

（効果）

- 製造本数　当初7万本　追加4万本
- 販売本数　約10万本

## 「ほんまや」月別販売本数




←→

**水都大阪2009**

暑い夏の水分補給にピッタリ！！（8/22～10/12）

# 「ほんまや」イベント開催状況

**ほんまやオープニング**
**（H19.3梅田ヨドバシカメラ前）**

**ほんまや２周年**
**（H21.4　柴島桜並木の通り抜け）**

**水道週間イベント**
**（H21.6　水道記念館）**

**シンガポール水ＥＸＰＯ**
**に出展（H21.6）**

**水都大阪２００９**
**（H21.8中之島）**

**ほんまや販売本数50万本**
**達成！！（H21.12.12）**

# Smile Water Club

お客さまとの双方向のコミュニケーションを充実することを目的に、広報誌やイベント案内の無料送付、イベント参加でのポイント付与などを行う会員制情報提供サービス（フアンクラブ）

## Smile Water Club概要

＜会員特典＞
・ＰＵＲＥ・会報誌の無料送付
・イベントスケジュール案内
・会員限定イベントの実施
・局主催イベントの参加等に応じ、ポイントを付与し、グッズ進呈
＜会員数＞
・６８５名　（H２１.１２末現在）
＜ノベルティグッズ＞

第1回
・水道水の飲用状況
・水道水に対する不満・不安
第2回
・水道水を飲むために必要な施策
・小中学校での水道水の飲用状況
第3回
・水道の各取組に関する認知状況

会員限定アンケート（年4回）

5Pt　ミニタオル

7Pt　傘（子ども用）

10Pt　取扱説明書

20Pt　扇子

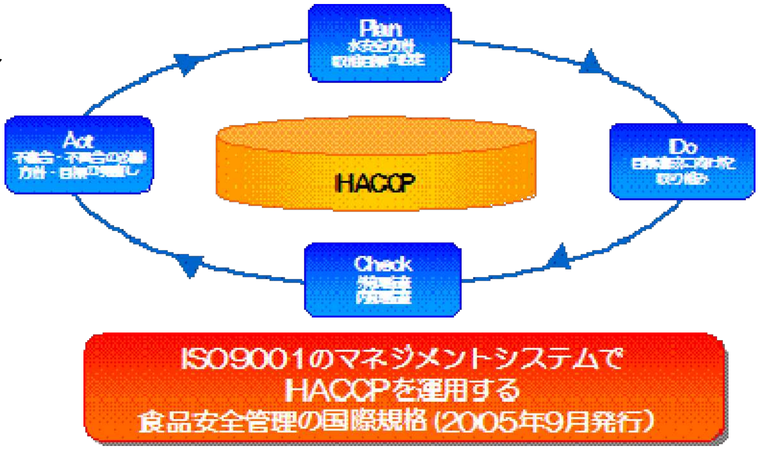
# ＩＳＯ２２０００の適正運用

安全な商品を作り届けるために必要な手段を定めた国際的な基準である
ＩＳＯ２２０００（食品安全マネジメントシステム）を取得。
ＩＳＯ２２０００では、水源から蛇口までトータルシステムとして水道水の安全を管理している。

## ISO22000の認証取得

・ISO9001(品質管理マネジメントシステム)のマネジメントシステムをベースに、HACCPシステムを運用することにより、食品の安全管理を行うための要求事項を定めた国際規格で、2005年9月に正式発行されました。

・水道局では、2007年12月27日に、公営の水道事業体としては、世界で初めて食品安全管理の国際規格であるISO22000の認証を取得しました。



# おいしい水指標の設定

より安全でおいしい水づくりの指標として当局独自の目標値を設定
（カルキ臭強度/お客さま評価ついては、おいしい水テイスター（モニターアンケート）の結果を元に評価）

| 指標 | | 項目 | 目標値 | Ｈ２０達成率 |
|---|---|---|---|---|
| すっきりまろやかおいしさ指標 | 味 | 硬度 | 10-100mg/L | 100% |
| | | TOC（全有機炭素） | 0.8mg/L以下 | ８７% |
| | におい | かび臭 | 0（検出されない） | 100% |
| | | カルキ臭強度 | − | − |
| | | 遊離残留塩素 | 0.1-0.4mg/L | ８４% |
| | 快適さ | 水温（※） | 15℃以下 | − |
| | お客さま評価 | おいしいと感じるお客さまの割合 | 80% | − |

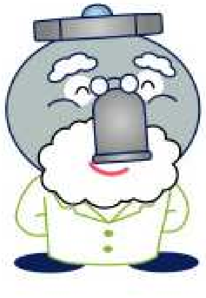
※　お客さまにコントロールしていただく項目

## おいしい水テイスター概要

・年3回実施（夏、秋、冬）

＜内容＞
・水道水のにおい試験
・水道水のきき水試験（おいしさ評価）
・きき水コンテスト　　　　　など

大阪市水道局では、「お客さまの安心と信頼を第一にした水道事業を目指す」を基本理念とし、「大阪市水道おいしい水計画」については、より安全でおいしい水道水をお届けするために、技術的な取組みとお客さまとの双方向のコミュニケーションの充実を図ってまいります。



ありがとうございました